

**I. Descripción del Concurso**

Cargo	Analista de Calidad Comercial	
Area	Control de Calidad	
Gerencia	Subgerencia de Planificación y Control	
Vigencia Cargo	Indefinido	
Vacantes	1	Jornada Lunes a Viernes de 09:00 a 17:30 hrs
Fecha máxima postulación	23 de Febrero del 2024	
Tipo Concurso	Interno / Site Lota	

**II. Requisitos del Concurso**

Antigüedad en la empresa	1 año mínimo (Plazo Fijos e Indefinido)
Formación	Carrera profesional o Técnico profesional / Titulado de carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos.
Competencias y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de PC y Ofimática Nivel Intermedio - Avanzado</li> <li>- Conocimientos en Análisis de datos</li> <li>- Conocimientos en Gestión de información</li> <li>- Conocimientos en Tablas dinámicas y cruces de datos</li> <li>- Habilidades de Comunicación oral y escrita</li> <li>- Habilidades de Interacción social e interpersonales</li> <li>- Habilidades de Indagación y búsqueda de información</li> <li>- Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> </ul>
Otros requisitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conducta intachable (asistencia, responsabilidad, comportamiento)</li> <li>- No debe presentar cartas de amonestación al menos en los últimos 6 meses</li> <li>- Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>- Conocimientos técnicos en Proceso de Productos bancarios</li> <li>- Conocimientos técnicos en Proceso de Gestión de reclamos</li> <li>- Conocimientos técnicos en Modelo de Experiencia Clientes</li> <li>- Conocimientos técnicos en Normas de calidad COPC Financiera</li> </ul>

**III. Objetivo General del Cargo**

El cargo es responsable de	<p>Generar y ejecutar las gestiones de control de calidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de análisis de información recopilada del proceso de monitoreo de transacciones, con el finalidad de detectar las falencias, debilidades y mejoras de calidad en la atención entregada por los ejecutivos a los clientes. Además de realizar la certificación y recuperación de los procesos comerciales de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.</p> <p><b>Funciones principales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar las transacciones del servicio telefónico Outbound</li> <li>- Analizar llamados para detectar las mejoras de calidad de atención en los ejecutivos</li> <li>- Traspasar lo observado en la llamada a una pauta de calidad para velar por el cumplimiento de los protocolos del área.</li> <li>- Análisis de reclamos, entrega de resolución a clientes de Banco Estado.</li> <li>- Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización</li> </ul>
----------------------------	---

**IV. Competencias Requeridas**

Competencias Requeridas para el cargo	Nivel de Dominio por Competencia:		
	Básico	Intermedio	
- VISIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO	x		
- TRABAJO EN EQUIPO	x		
- MEJORA CONTINUA	x		
- ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		x	
- ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		x	
- DOMINIO FUNCIONAL		x	

Invitamos a participar del proceso a quienes cumplan con los requisitos del cargo y estén motivados por asumir un nuevo desafío en nuestra empresa.

Para ello, los postulantes deben enviar su CV al correo de Reclutamiento: [reclutamiento@bec24h.bancoestado.cl](mailto:reclutamiento@bec24h.bancoestado.cl), indicando en el asunto: "CONCURSO ANALISTA DE CALIDAD COMERCIAL"

Estructura de renta	Servicio	Sueldo Base	Bono Produc.	Colación	Movilización	Gratíf.	Líquido Aprox
	Analista de Calidad Comercial	569,962	222,261	70,280	52,478	182,083	902,202
Etapas del proceso	- Recepción de postulación		- Evaluación Psicolaboral				
	- Revisión de antecedentes		- Publicación de Resultados				

**IMPORTANTE**

\* La aprobación de cada etapa de la evaluación será excluyente para continuar en el proceso de selección. En consideración a ello, se informará vía correo electrónico a cada candidato el estatus de su postulación en cada etapa.

\*\* Los postulantes podrán optar a recibir retroalimentación de su desempeño en el proceso, previa coordinación con el psicólogo de Reclutamiento y Selección una vez finalizado el proceso.

\*\*\* Se podrá declarar desierto el concurso en caso de que no haya suficientes candidatos aptos para el cargo, es decir, mínimo 4 candidatos aptos para el cargo por vacante disponible.